

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.3.2.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
«РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ В ОБЛАКО»**

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	24	9*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	0,25	48	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	Поддержка услуги предоставляется Заказчику по согласованию с Исполнителем.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2:

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц. Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц. Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней.	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва.
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва.
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед

			началом проведения работ
--	--	--	--------------------------

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Резервное копирование в облако	99,95%

5.2. В расчет Доступности Услуги включается время недоступности по инцидентам уровня Критический и Высокий, которые произошли по вине Исполнителя.

5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем согласованных параметров информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1.

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период, %	Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы)	Размер компенсации, %
≥ 99,95 %	Равно или менее 22 минут	Компенсация не предоставляется
< 99,95 %	Более 22 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,72 %	Более 2 часов 2 минут	3% от стоимости Услуги за период оказания
< 99,44 %	Более 4 часов 5 минут	5% от стоимости Услуги за период оказания
< 98,89 %	Более 8 часов 6 минут	10% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,81 %	Более 16 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания
< 97,25 %	Более 20 часов	30% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,71 %	Более 24 часов	40% от стоимости Услуги за период оказания
< 96,16 %	Более 28 часов	50% от стоимости Услуги за период оказания